



Handlingsplan til Borgerrådgiverens beretning 2006

12-10-2007

Socialforvaltningens opfølgning på anbefalinger fra Borgerrådgi- vers beretning 2005 og 2006

Sagsnr.
2007-30140

Dokumentnr.
2007-373596

Socialforvaltningen har iværksat en række initiativer/planer som opfølgning på både Borgerrådgiverens anbefalinger i beretningen 2005 og senest også på baggrund af anbefalinger i 2006.

Sagsbehandler
Henrik Høgh

Hovedindholdet i Borgerrådgiverens anbefalinger til Socialforvaltningen i Beretning 2005 er behandlet i Socialudvalget den 4. oktober 2006.

Borgerrådgiverens anfører i beretningen for 2006, at de forslag og anbefalinger, der indgik i Borgerrådgiverens Beretning for 2005 fortsat er aktuelle. Derudover anbefaler Borgerrådgiveren at beskæftigelses- og integrationsforvaltningen overvejer at etablere en "Almen kendt funktion" til den konkrete afklaring af ansvarsfordelingen mellem de to forvaltninger.

I forhold til Borgerrådgiveren er det naturligt, at SOF/BIF repræsenterer en stor del af det samlede antal henvendelser som Borgerrådgi-
veren modtager. Dette skal ses på baggrund af at det er de to forvaltninger, der har de "persontunge sager".

Socialforvaltningen (og BIF særligt i relation hertil) har taget initiativer på følgende områder:

Særligt i forhold til beretning 2006

1. Almen kendt-funktion
2. Call-center i BIF
3. Nye samarbejdsformer mellem BIF og SOF
4. Ny fælles portal for BIF-SOF samarbejdet
5. Fælles styregruppe og netværk

Opfølgning på tidligere beretninger

6. IT-systemer,
7. Uddannelse og efteruddannelse,
8. Telefonisk betjening
9. Sagsbehandlingsfrister
10. Kvalitetsprojekter

Særligt i forhold til beretning 2006

Ad 1. Almen kendt funktion

Borgerrådgiveren har i sin beretning 2006 anbefalet at *Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen overvejer at etab-*

Kvalitet og Tilsyn

Bernstorffsgade 17, 3. sal
1592 København V

Telefon
3317 3338

Telefax
33 17 36 40

E-mail
N594@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009680013

www.kk.dk

lere en almenkendt funktion, der såvel internt over for medarbejdere som over for borgere her og nu kan hjælpe med at svare på de svære spørgsmål om ansvarsfordelingen, som den menige medarbejder i forvaltningernes decentrale enheder må give op over for.

Der tænkes her navnlig på spørgsmål om, hvem i de to forvaltninger, der har ansvar for hvad, hvor ansøgninger skal stiles til, hvordan kontakt lettest opnås mv.

Det skal dog tilføjes, at Borgerrådgiveren er opmærksom på, at forvaltningerne løbende arbejder med at koordinere indsatsen, herunder som led i en samarbejdsaftale mellem de to forvaltninger, men det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der er behov for yderligere tiltag medhenblik på (i hvert fald i en periode) fremover mere effektivt at kunne håndtere henvendelser, som ikke umiddelbart lader sig placere af forvaltningernes medarbejdere.

Borgerrådgiveren peger på, at en eller flere medarbejdere kunne udpeges til at fungere som centrale kontaktpersoner både indadtil og udadtil.

BIF og SOF har besluttet at oprette en sådan fælles funktion i BIF's call-center, jf. nedenfor. Dette medfører, at én eller flere medarbejdere fra SOF udpeges til at fungere som centrale kontaktpersoner både indadtil og udadtil i BIF's call-center.

Ad 2. Call-center i BIF

Pr. 1. juni 2007 idriftsattes et call-center med 15 medarbejdere for de 3 jobcenterenheder, fælles for både den kommunale og den statslige del. Callcentret er den fælles telefoniske og til dels mailmæssige indgang til jobcentrene, således som det er beskrevet i etableringsaftalen mellem kommune og stat fra juni 2006.

Telefonbetjeningen i call-centret opfattes på lige fod med den fysiske modtagelse af borgere og virksomheder og skal sikre en ensartet og professionel telefonbetjening, hvor borgere og virksomheder i størst muligt omfang får løst deres ærinde ved første henvendelse. Sker dette ikke viderestilles telefonerne til relevant team i de 3 jobcentre.

Denne viderestilling er dels defineret ud fra, at telefonbetjeningen i call-centret ikke er sagsbehandlende og myndighedsudøvende, dels ud fra en specifik og detaljeret beskrivelse af opgaveporteføljerne mellem de 3 jobcentre samt mellem stat og kommune. Det skal bemærkes, at call-centret er journalførende i KOMMA, f.eks. i forhold til afbud fra borgerne.

I forhold til viderestilling til teams i de 3 jobcentre skal det oplyses, at der er defineret i alt 21 fagteams med definerede opgaveporteføljer, som call-centret kan viderestille til. Ligeledes er det i forlængelse af

den kommunale telefonpolitik defineret, at der arbejdes med en bedste træffetid i de enkelte teams, hvor der skal være en tilstrækkelig faglig bemanning til, at telefonerne bliver taget indenfor rimelig tid, ligesom der udenfor bedste træffetid altid skal være min. 1 medarbejder i de enkelte teams til at tage telefonen.

Call-centret er ikke tænkt som et egentligt videnscenter om jobcentre for medarbejdere i forvaltningerne og staten. Men samtidig har call-centret til opgave løbende at have et overblik over, hvor i organisationen de enkelte spørgsmål kan/skal behandles, hvilket medarbejdere i både BIF, de øvrige forvaltninger og staten selvfølgelig kan gøre brug af.

Det betyder således, at call-centret i nødvendigt omfang vil være en ressource for medarbejdere, som ikke via de beskrevne tiltag i forvaltningerne i øvrigt, kan tænkes i konkrete situationer at have behov for vejledning og guidance i forhold til, hvor opgaverne løses i forvaltningerne. Dette kan ikke mindst sikres på baggrund af, at call-centret arbejder med en systematisk opdatering af den nødvendige viden på dette område.

For at sikre, at den nødvendige viden er til stede i call-centret, er der etableret netværk på tværs i organisationen i forlængelse af det tværfaglige udviklingsarbejde med inddragelse af medarbejdere fra hele organisationen. Ligeledes arbejdes der med modeller med udstationering til løbende vidensopfølgning.

Endelig skal det nævnes, at call-centret medarbejdere har adgang til alle relevante IT-systemer, kalendere og mailpostkasser samt div. Oversigter (telefonlister, adresselister, ABC'en m.v.).

Ad. 3 Nye samarbejdsformer mellem BIF og SOF

Der allerede tidligere etableret en række tiltag i SOF og BIF, som skal sikre koordineringen og en sammenhængende behandling af borgerne.

- Der er generelt netværkssamarbejde mellem BIF og SOF, som i SOF styres af MR-Voksne.
- Der er i MR-Handicap et arbejde i gang med at etablere en funktion, der skal sikre at der etableres en sammenhængende indsats for handicappede, der bliver 18 år.
- Der er etableret særlige procedurer for behandling af førtidspensionssager for unge handicappede.
- Der er etableret særligt netværk mellem BIF og SOF på førtidspensionsområdet.

Der er efterfølgende etableret fast SOF-repræsentation (med lokale og centrale repræsentanter) i BIF's visitationsteam (til førtidspension), som skal hindre, at sager sendes frem og tilbage mellem BIF og SOF pga. uenighed om berettigelsen til førtidspension.

I forhold til BIF-SOF samarbejdet blev der i sommeren 2006 etableret fælles sagsgange på de væsentligste snitflader, der skulle afklare ansvar og opgaver ift. typiske eller væsentlige fælles borgersager/situationer. De fælles sagsgange omhandler:

1. Borgere der modtager forsørgelsesydelse i BIF og har behov for enkeltydelser i SOF,
2. Borgere med forsørgelsesydelse i BIF, der har behov for et tilbud ud over enkeltydelse i SOF,
3. Stofafhængige, der modtager behandling mv. i SOF og forsørgelse i BIF,
4. Handicappede, der fylder 18 år,
5. Personer, der får afslag på førtidspension,
6. Hjælp til administration af faste udgifter,
7. Jobplaner i BIF,
8. Individuelle sociale handleplaner i SOF,
9. Kontanthjælp, loftsberedning kontra boligstøtte,
10. Sager i BIF, hvor udbetaling af forsørgelsesydelse eller ophør heraf har betydning for udbetaling af ydelser i SOF.

I forhold borgerrettet information har Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen lavet en fælles vejviser på kk.dk benævnt: Social og Jobcenter ABC (LINK: [Social- og Jobcenter ABC](#)), der er en oversigt over alle ydelser/tilbud og hvilken forvaltning der har ydelsen/tilbudet. Herunder hvilke lokale enheder der skal/kan rettes henvendelse til. Borgerrådgiveren er blevet orienteret om at denne fælles vejviser er blevet etableret.

På det fælles direktionsmøde blev det besluttet at der skal arbejdes videre med de fælles lokale BIF/SOF netværk. Netværkene har til opgave at registrere og finde løsninger på konkrete problemer der oplever i dagligdagen ift. BIF-SOF samarbejdet. To af netværkene (Enkeltydelser samt matchgruppe 4-5 ift. målgrupperne i SOF) vil i nærmeste fremtid se konkret på muligheden for at arbejde med faste lokale kontaktpersoner ift. samarbejdet, der er særligt forpligtigede ift. kendskab til tilbud/ydelser i begge forvaltninger. Herunder at de som kontaktpersoner har et ansvar for at borgeres sager føres videre/overdrages i egen forvaltning når der samarbejdes i enkeltsager. Forud herfor skal netværkene belyse (som nævnt i referatet), hvor og hvornår det er medarbejdere i de lokale enheder har behov for kontaktpersoner (hul igennem) til den anden forvaltning.

Information og værktøjer ift. samarbejdet (sagsgange, kontaktlister etc.) vil fremadrettet være samlet et sted på kknet på BIF-SOF portalen. Her vil der også være kontaktliste til netværkene, således den enkelte medarbejder nemt kan få kontakt til en gruppe der har kendskab til samarbejdsrelationerne.

I erkendelse af at samarbejdet BIF-SOF i sidste ende er afhængig af den enkelte medarbejders ageren, blev det bestemt at der fremadrettet forsat skal informeres om vigtigheden af samarbejdet for at bevare opmærksomheden herpå. I første omgang vil det ske ved en fælles mail/brev fra Morten Binder og Anette Laigaard omkring samarbejdets første år og fremtiden.

Ad 4. Ny fælles portal for BIF-SOF samarbejdet

Portalen skal lette samarbejdet mellem de to forvaltninger ved at fungere som en samlet indgang til al relevant information og værktøjer til brug for borgerbetjeningen på tværs af forvaltningerne.

Derudover indeholder portalen generelle oplysninger om BIF-SOF samarbejdet samt adresser og telefonnumre på lokale centre samt kontaktpersoner ift. BIF-SOF samarbejdet. Siden vil blive opdateret løbende.

Portalen indeholder bl.a. Fælles sagsgange, Redskaber/værktøjer, Jobcenter ABC, Guide til SOFs ydelser og lokale centre

Ad 5. Fælles styregruppe og netværk

Der er nedsat en fælles styregruppe, som skal sikre et hensigtsmæssigt og effektivt samarbejde mellem BIF og SOF til gavn for borgerne. Gruppen er sammensat af 4 kontor- og centerchefer fra hver forvaltning.

Styregruppen er det overordnede fælles forum, hvortil medarbejdere og ledere kan rette henvendelse om generelle snitfladeproblemstillinger. Styregruppen skal ligeledes sikre, at der etableres de relevante og nødvendige netværk omkring forvaltningerne fælles indsats.

Der er under styregruppen etableret fælles netværk, der konkret skal arbejde med væsentlige snitflader de to forvaltninger imellem.

Netværkene har følgende opgaver og kompetence:

- Udarbejde udkast eller forslag til ændringer til arbejdsgange, implementere og evaluere arbejdsgange, arbejdsmetoder mv. med henblik på at sikre høj faglighed og en hensigtsmæssig sagsbehandling samt en helhedsorienteret og sammenhængende betjening af borgere
- Udarbejde udkast eller forslag til ændringer til arbejdsgange, implementere og evaluere arbejdsgange for det gode samarbejde på det praktiske plan
- Medvirke til systematisk videndeling, erfaringsudveksling og ”best practise” til alle relevante enheder i de to forvaltninger
- Medvirke til opfangning, drøftelse, afklaring håndtering og løsning af snitfladeproblematikker og samarbejdsflader mellem SOF og BIF, herunder konkret løsning af tværgående tilbagevendende eller vanskelige spørgsmål
- Have fokus på det konkrete samarbejde imellem forvaltningerne ud fra et mål om en kvalificeret og koordineret indsats/borgerservice
- Udarbejde forslag til relevant medarbejder kompetenceudvikling i forhold til borgerbetjeningen
- Inddrage relevante samarbejdspartnere i løsningen af netværkets opgaver

- Nedsætte ad hoc netværk/arbejdsgrupper efter behov til løsning af netværkets opgaver.

Opfølgning på tidligere beretninger

Ad. 6. IT-systemer

Sagsstyringssystemet i Socialforvaltningen er lagt ind, og kan bruges af alle sagsbehandlere. Sagsstyringssystemet består af sagstidsmålingsmodul, der benyttes til de årlige målinger af sagsbehandlingstiden og af et klagesagsmodul. Sidstnævnte modul justeres for tiden i et samarbejde mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Det aktuelle system opfylder næppe Borgerrådgiverens ønsker, men Borgerrådgiveren er bekendt med de tekniske vanskeligheder ved for tiden at udvikle et bedre system.

Ad. 7 Uddannelse og efteruddannelse

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget besluttede i august 2005, at nyansatte, uerfarne sagsbehandlere i de lokale centre, skal deltage i en obligatorisk introduktion til Forvaltningen.

Kurserne afvikles i takt med, at der ansættes tilstrækkeligt mange nye medarbejdere til, at der kan oprettes et hold.

Derudover er der i efteråret 2006 afholdt kompetenceudvikling og efteruddannelse af socialcentrenes teammedarbejdere i form af kurser og temadage. Der afholdes kurser i mødet med borgeren og god sagsbehandling, journalisering og sagers førelse, førtidspension, boligstøtte, dækning af nødvendige merudgifter ved den daglige livsførelse, støtte til køb af bil, anvendelse af forvaltningens lovinformationssystem i det daglige arbejde, sociale handleplaner, socialt arbejde med etniske minoriteter, introduktion til behandlings- og socialpsykiatri, Recovery-teorien, motivationssamtalen, konflikthåndtering, planlægning, børnesamtalen, organisationsforandringer, forebyggende arbejde i sygeplejen og arbejde med handleplaner og mål for sygeplejen.

I 2007 vil der blive afholdt tilsvarende kurser som led i kompetenceudviklingsprojektet, som foregår i 2006 og 2007.

Der er for så vidt angår centralforvaltningens medarbejdere igangsat et større kompetence- og læringsprojekt, der kan forventes også at få en positiv afsmittende effekt på sagsbehandlingen lokalt.

Ad. 8. Telefonisk betjening

Der er tilført personaleressourcer til omstillingen for at kunne tage flere telefoner og viderestille til lokalforvaltningen, og der er sket opdatering af det tekniske hjælpemiddel (t17) for hurtigt at kunne lokalisere, hvor opgaver og medarbejdere er placeret.

Direktionen har endvidere besluttet en obligatorisk gruppeløsning, hvis besvarelsesprocenten ikke er over 75%.

Ad. 9. Sagsbehandlingsfrister

Målingen på Socialforvaltningens overholdelse af sagsbehandlingstiderne foretages i én måned om året. Fra 2007 sker målingen hvert år i maj. Socialudvalget orienteres efterfølgende om målingens resultater samt hvilken opfølgning og indsats, resultaterne giver anledning til. Forvaltningen har fra 1. januar 2006 arbejdet under de af FAU fastsatte sagsbehandlingsfrister, og Socialudvalget har besluttet, at disse frister fortsat gælder for Socialforvaltningens sagsbehandling.

Socialudvalget har på baggrund af Borgerrådgiverens anbefaling i Beretning 2005 besluttet en frist for behandlingen af hjemviste sager på 4 uger på alle lovområder. Såfremt sagsbehandling uundgåeligt varer længere, fx fordi der skal indhentes yderligere oplysninger, orienteres borgeren skriftligt om sagens behandling og om navn på evt. sagsbehandler/team.

I forhold til formidling af frister har Socialforvaltningen over for Borgerrådgiveren tilkendegivet at ville overveje mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne.

Socialforvaltningen har generelt orienteret om fristerne på Københavns Kommunes hjemmeside, og optrykt en pjece med alle fristerne. Forvaltningen har også orienteret borgerne mere direkte fx ved, at borgeren i forbindelse med sin henvendelse vejledes om den konkrete sagsbehandlingsfrist for den pågældende ansøgning. Borgerne bliver også informeret ved gennemførelsen af tilbagemeldingsgarantien, hvor de bliver orienteret om sagsbehandling samt frister og om navn på evt. sagsbehandler/team.

Ad. 10. Kvalitetsprojekter

I forlængelse af Borgerrådgiverens kritik i beretning 2005 og de konkrete borgerrådgiversager har Kvalitets- og Tilsynskontoret iværksat to kvalitetsprojekter: Sagsbehandlingens forløb og lange sagsbehandlingstider og borgernes medinddragelse i sagsbehandlingen

Lange sagsbehandlingstider og underretning af borgeren – analyse af de ”døde” perioder.

Kvalitetsprojektet sætter fokus på og belyser årsagerne til lange sagsbehandlingstider, herunder de ”døde” perioder i sagsbehandlingen. Det vil sige de perioder, hvor sagen af en eller anden grund ligger stille uden, at det skyldes udefra kommende årsager. Herudover i hvilket omfang sagsbehandlingstiderne er forårsaget af lovgivningens krav til sagsbehandlingen, Forvaltningens egne interne retningslinier om krav til sagsbehandlingen, manglende eller uklare retningslinier, borgerens eller tredjeparts forhold, den organisatoriske måde at arbejde på, selve beslutningsprocessen eller uhensigtsmæssig tilrettelæggelse af sagsbehandlingen i den konkrete sag.

Kvalitetsprojektet sætter desuden fokus på og belyser årsagerne til den manglende underretning af borgerne i sager, hvor afgørelse ikke er truffet inden for sagsbehandlingsfristen.

Borgernes medinddragelse i sagsbehandlingen.

Socialforvaltningens målgrupper rummer borgere med meget forskelligartede behov og forskelligt overskud til at inddrage egne ressourcer i sagsbehandlingen.

Målgruppernes forventninger og behov for medinddragelse i sagsbehandlingen er derfor også forskellige, ligesom Forvaltningens måde at betjene borgerne på (personligt, telefonisk, skriftligt) kan opleves forskelligt af de forskellige målgrupper.

Kvalitetsprojektet sætter for hver af målgrupperne fokus på og belyser hvilke parametre, der især har betydning for, at målgrupperne føler sig tilstrækkeligt medinddraget i sagsbehandlingen, hvilke parametre, der især har betydning for, at målgrupperne oplever, at der leveres god borgerservice, og om der er én eller flere bestemte kommunikationsformer (personlig, telefonisk, skriftlig), som målgrupperne peger på, som bedre borgerservice end andre.